

DAFTAR PUSTAKA

- Wells, S., & Moriarty, B. (2008). *Advertising : Principles and Practice*. London: Prentice-Hall .
- Achmad, S. A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3).
- Aisyah, R. A. (2017, Maret). Pengaruh Citra Merek dan Keluarga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki di Universitas Muhammadiyah Surabaya. *Business and Finance Journal*, 2(1), 29-43 .
- Alfacart. (2018, Februari). *Alfacart.com*. Retrieved Maret 5, 2018, from <https://www.alfacart.com/catalog/perawatan-rambut-816>
- Ambarin, N. O. (2016). Analisis Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Samsung Di Rudy Cell Komplek Mutiara Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 1(2), 51-65 .
- Budiyono, B. (2014). Studi Mengenai Pengembangan Strategi Produk (Studi Kasus Minat Beli Produk Baru Telkom FLEXI di Surabaya). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 3(2).
- Dantes, N. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Female, D. (2017). *Female Daily Reviews*. Retrieved Maret 5, 2017, from <http://reviews.femaledaily.com/brands/pantene?tab=products&parent=¤t=&order=popular&page=1>
- Ferdinand, A. (2008). *Metode Penelitian Manajemen, Edisi Kedua*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gremler, D. (2009). *Services Marketing Edisi 6*. Chicago: McGraw-Hill/Irwin.
- Griffi. (2010). *Customer Loyalty: How to Earn it, How to Keep it*. United state of America: A Division of Simon Schuster Inc.
- Gujarati, D. (2010). *Basic Econometrica. Fifth Edition*. New York: Mc Graw Hill.
- Halimah. (2015, Oktober). Pengaruh Customer Relationship Manajemen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. *Jom FISIP*, 2(2), 1-13.
- Haming, M., & Mahfud. (2011). *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Harahap, D. A. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Di Pajak USU (PAJUS) Medan. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 7(3), 227-242.
- Hasan, A. (2013). *Marketing*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Husein, A. (2017). Analisis Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pantene Pada Masyarakat Kota Pekanbaru. *JOM Fekon*, 4(1).

- Jatmiko. (2015, November). Pengaruh Brand Positioning dan Brand Equity Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha. *Jurnal Ekonom*, 6(2), 18-32 .
- Jayanti, E. N., Hermani, A., & Nurseto, S. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN IKLAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHAMPO SUNSILK (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PEREMPUAN DI FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotle, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, S., & Dwiyanto. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Produk Skatonic Liver di Kota Semarang). *Jurnal Pemasaran Indonesia*, 3(1).
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mus, J. (2011). *Pemasaran Jasa Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Malhotra. (2012). *Operations Management, 10th Edition*. USA: Pearson.
- Malhotra, N. (2010). *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. Jakarta: Indeks.
- Mandalagi, F. I. (2017). PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LOREAL.
- Mega, M. (2014, November). Pengaruh Harga, Nilai Manfaat dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Blackberry Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 3(2), 135-150.
- Melisa. (2016, Oktober). Pengaruh Internal Marketing Terhadap Competitive Advantage dengan Organizational Commitment dan Marketing Capabilities sebagai Variabel Intervening Pada PT. Panah Perdana Logisindo Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(2), 66-73.
- Mudiantono, & Purnomo, P. (2014). Analisis Pengaruh Segmentasi Pasar, Periklanan, Ekuitas Merek, dan Keunggulan Kompetitif Terhadap Kinerja Pemasaran. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 4(2), 173-192.
- Nathaurisia, A. (2014). Pengaruh Cita Merek (Band Image) dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas Wisatawan pada Bali Adventure Rafting. *Jurnal IPTA*, 2 (1).
- Nuprilianti, N. P. (2015, Januari). Pengaruh Personal Selling, Brand Image, Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Mobi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(1), 1-18.
- Olive, R. L. (2014). A congitive m odel of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460 - 469.
- Pongoh, M. E. (2014). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4).
- Prasetya, D. (2013, November). Asosiasi Merek dan Pengaruhnya Terhadap Respon Konsumen Pada Pengguna Sepatu Merek Adidas Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 2(2), Prasetya, Donny. "Asosiasi Merek dan Pengaruhnya Terhadap Respon Konsumen Pada Pengguna Sepatu Merek Adi 139-154 .

- Pratama, A. R. (2015, Juni). Pengaruh International Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Terhadap Pengguna Laptop Macbook Merek Apple di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, dan Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 23(1), 1-7.
- Priyatno, D. (2014). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Putra, Giando, & Permadi. (2017, Juli). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi angkatan 2013 dan 2014 Universitas Brawijaya. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 48(1), 124-131.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1).
- Sangadji, & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Santoso, S. (2014). *Statistik Nonparametrik : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS Edisi Revisi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti, & Hidayat. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sekaran, U., & Roger, B. (2010). *Research Methods for Business*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Setiowaty, T. R. (2017, April). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(4), 1-16.
- Shafira, D., & Djoko, H. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sunjoyo. (2013). *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, S. (2015). *Analisis regresi untuk uji hipotesis*. Yogyakarta: Caps.
- SWA, M. (2016, September). Citra Merek Pantene. 27.
- Tehuayo, E. (2015, Mei). Analisis Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Merek (Studi Pada Pengguna Handphone Blackberry Di Kota Ambon. *Jurnal Ekonom*, 9(1), 50-56.
- Ti Bei, Lien, Yu Ching, & Chio. (2015). Customer's Perceived Value of Waiting-Time for Service Events. *Journal of Consumer Behaviour*, 14(1), 28- 40.
- Timmerman, V. A. (2017, Juni). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Di Texas Chicken Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 1113-1122.
- Tio, H. M. (2016). Analisis Pengaruh Kemasan dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sampo Pantene. *Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara*.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Top, B. (2018, Februari). *Top Brand Award*. Retrieved Maret 5, 2018, from http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2018_fase_1
- Toton , & Addela. (2014, Oktober). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk SIM Card Flexi Trendy Pada PT. Telkom Di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 53-76.
- Trixie, M. D., & Hermani, A. (2016). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 71-77.
- Vanessa, I. (2017, Oktober). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Survei pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tahun Angkatan 2013/2014 dan 2014/2015. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(1), 44-48.
- Voss , & Giroud. (2014). Strategic Orientation and Firm Performance in an Artistic Environment. *Journal of Marketing*, 2(4), 23-41.
- Wisono , F. S. (2014). STUDI CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK UNTUK MENCAPI LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN MINUMAN KESEHATAN KALBE JAKARTA. *Jurnal OE*, 359-376.
- Zetham, V., & Gremle, D. (2013). *Service Marketing*. The McGraw Hill Companies, Inc.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Sanklaria Apriana, lahir di Jakarta, 5 April 1995. Penulis merupakan anak ketiga dari pasangan Roslen Siburian dan Anida Sitanggang. Penulis memiliki tiga saudara yang bernama Novalinkolen, Dermon't dan Gita Claudia.

Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD Widya Bhakti (lulus tahun 2006), kemudian melanjutkan ke SMP N 16 Bekasi (lulus tahun 2009), lalu penulis melanjutkan pendidikan ke SMA N 13 Bekasi (lulus tahun 2013), selanjutnya Penulis melanjutkan pendidikan D-III Kesekretariatan di Fakultas Ekonomi dan Bisni Universitas Jenderal Soedirman (lulus tahun 2016), dan melanjutkan kuliah alih program dengan program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (lulus tahun 2018).

Pada masa sekolah dan kuliah, penulis cukup aktif dalam kegiatan organisasi. Pengalaman organisasi penulis dimulai sejak masa SMA, dimana penuli menjadi anggota Gita Patriot Bekasi, pengurus OSIS, dan ketua KIR (Karya Ilmiah Remaja). Dilanjutkan saat penulis menjalankan masa perkuliahan, penulis berperan sebagai Ketua PMK (Persekutuan Mahasiswa Kristiani) Universitas Jenderal Soedirman.

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir. Semoga dengan penulisan skripsi ini, penulis mampu memberikan kotribusi positif bagi dunia pendidikan.